



# Yokohama 小売業

最終更新日: 2025年12月17日

自動翻訳

これらの資料は、翻訳ソフトウェアを使用してお客様の便宜のために翻訳されています。正確な翻訳をご提供できるよう相当な努力を払っておりますが、いかなる自動翻訳も人間の翻訳者に代わることはなく、そのようなことは意図されておりません。翻訳は「現状のまま」提供されています。他言語への翻訳の的確性、信頼性または正確性については、明示または黙示を問わず、いかなる保証も行われません。翻訳ソフトには限界があるため、一部のコンテンツが正確に翻訳されていない場合があります。これらの資料の公用言語は英語です。翻訳の際に生じる相違または不一致は、コンプライアンスまたは履行の目的に関しては拘束力を有さず、法的効力はないものとします。

ここで示したいくつかの例と図は、説明の目的でのみ提供されています。ServiceNow 製品またはサービスへの実際に関連付けやつながりは意図されておらず、推測されるものではありません。

ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の商標または登録商標です。その他の会社名および製品名は、それぞれの所有者の商標です。

下記の ServiceNow ウェブサイト利用規約をお読みください。 [www.servicenow.com/terms-of-use.html](http://www.servicenow.com/terms-of-use.html)

本社  
2225 Lawson Lane  
Santa Clara, CA 95054  
United States  
(408) 501-8550

## 目次

小売業.....	4
リテールコア.....	4
リテールコア の探索.....	6
リテールコアの構成.....	10
小売組織のサポート要求を作成する.....	21
小売組織のサポート要求の解決.....	23
Retail Portal のナビゲーション.....	24
Retail Operations Core での AI エージェントのユースケースの使用.....	29
Retail Core の参照.....	29
小売業タスク管理コア.....	34
Retail Task Management Core の詳細.....	36
Retail Task Management Core の構成.....	39
での複数店舗ケースの作成 リテールタスク管理コア.....	45
小売業タスク管理コアの CSM/FSM 構成可能ワークスペースを使用した問題の報告.....	48
Retail Task Management Core のリファレンス.....	48

# 小売業

小売業界の製品は、小売プロセスの最適化に役立つ一連のアプリケーションをユーザーに提供します。

ServiceNow Retail ポートフォリオには、小売プロセスを最適化するように設計された Retail Operations と Retail Task Management の 2 つのアプリケーションが含まれています。

Retail Operations は、日常のタスクと問題解決を自動化し、セルフサービスを強化し、カスタマーサービスに時間を費やすことができます。店舗と本社間のシームレスなコミュニケーションと可視性を確保し、コストを削減しながら顧客体験とスタッフの生産性を向上させます。

小売タスク管理は、小売スタッフのタスク計画、編成、および割り当てを最適化します。より広範な ServiceNow プラットフォームのツールを活用して複数の場所のケースを同時に生成することで、特定の小売ユースケースをサポートします。

## 小売業コア



チームが日常の小売業務を管理できるようにします。

## 小売業タスク管理



店舗タスクを最適化して小売スケジュールを合理化します。

自動翻訳

## リテールコア

ServiceNow<sup>®</sup> リテールコア アプリケーションを使用すると、マネージャーと従業員は、セルフサービスでタスクを自動化し、問題を迅速に解決することで日常の小売業務を管理し、顧客にサービスを提供する時間を確保できます。これにより、店舗と本社間のシームレスな双方向のコミュニケーションと可視性が可能になります。スタッフの生産性を向上させ、コストを削減しながら、優れたカスタマーエクスペリエンスを提供するのに役立ちます。

開始するには

<p>探索</p>  <p>Retail Core の利点とその使用方法の詳細について説明します。</p>	<p>構成</p>  <p>Retail Core をインストールし、環境を構成します。</p>	<p>要求</p>  <p>小売組織のサポート要求を作成します。</p>
<p>解決</p>  <p>小売サポート要求を解決して追跡します。</p>	<p>ポータル</p>  <p>セルフサービスツールを利用してケースを表示し、メトリクスを可視化します。</p>	<p>参照</p>  <p>フィールド、テーブル、プロパティなどの Retail Core コンポーネントの詳細を取得します。</p>

トラブルシューティングとサポート

- [について質問し、他のリソースを調べる リテールオペレーション の ServiceNow コミュニティ](#)
- [既知のエラーポータルで既知のエラー記事を検索する](#)
- [連絡先 カスタマーサービス & サポート](#)

## リテールコア の探索

リテールコア アプリケーションの実装を開始する場合でも拡張する場合でも、小売組織を最適化するために使用できる機能の詳細を確認してください。

### Retail Operations Core の概要

ServiceNow<sup>®</sup> リテールコアアプリケーションは、運用を合理化し、小売組織の場所内および本社とのコミュニケーションを最適化します。このアプリケーションは、カスタマーサービス管理 (CSM) と フィールドサービス管理 (FSM)の既存の機能に基づいて構築することで、ワークフローを最適化し、調整を改善し、フロントエンドとバックエンドの両方の操作をスムーズかつ効率的に実行することをサポートします。

リテールコア は、次のことを実現するのに役立ちます。

- フロントラインの従業員とマネージャーが、関連付けられているストアに代わって問題を報告できるようにします。
- コールセンターへのコールを減らし、トラックロールを削減または排除し、店舗ベースのケース管理を可能にします。
- ストアパフォーマンスの可視化が向上し、ストアサポートのサービスレベルアグリーメント (SLA) メトリクスの改善も促進されます。

### リテールコア ユーザー

#### ユーザー

ユーザー	説明
店舗担当者	店員は、店舗タスクを実行し、店舗を整理し、多くの場合、問題に最初に気付いて報告し、顧客とやり取りします。
店舗マネージャー	ストアマネージャーは、店舗を管理し、問題に対処し、必要に応じて中央運用チームに支援を求めます。問題が時間内に解決されず、スタッフとスケジュールを管理しない場合は、地元のベンダーに連絡します。
地域マネージャー	地域マネージャーは、複数の小売店を監督し、エリアの階層全体で問題とその解決ステータスを常に把握します。
エリアマネージャー	エリアマネージャー (マーケットマネージャーとも呼ばれます) は、複数の地域を監督し、店舗階層全体の問題と解決ステータスを常に把握します。
セントラルオペレーションサポート	セントラルオペレーションサポートは、ストアの質問やニーズに対応し、問題解決を実行し、ストアマネージャーと連携して会社のフィールドスタッフまたはサードパーティベンダーとやり取りします。タスクと標準運用手順の作成を担当します。彼らは、セキュリティ、IT Service Management (ITSM)、セントラルカスタマーサポートに関連するケースなど、ルーティングされたケースの履行エージェントとして機能します。

## リテールコア のワークフロー

### リテールコア



### リテールコア のワークフロー

1. アドミニストレーターが リテールコア アプリケーションを構成します。
2. 店長が小売店でケースを提起します。
3. 小売ケースが作成されます。
4. 店員は問題を調査し、ケース内に文書化されたレポートを提供します。
5. 店長は調査レポートの詳細を確認し、ケースをクローズします。

## リテールコア のメリット

### Retail Operations のメリット

ベネフィット	機能	ユーザー
小売組織の情報をデジタル化し、セットアップエクスペリエンスを簡素化します。	小売業コアデータモデル	アドミン
サポート要求の作成と実行を可能にすることで、小売業務を自動化します。	小売ケースの概要	店員、店長

### 次に探索する内容

リテールコアを構成して使用方法の詳細については、以下を参照してください。

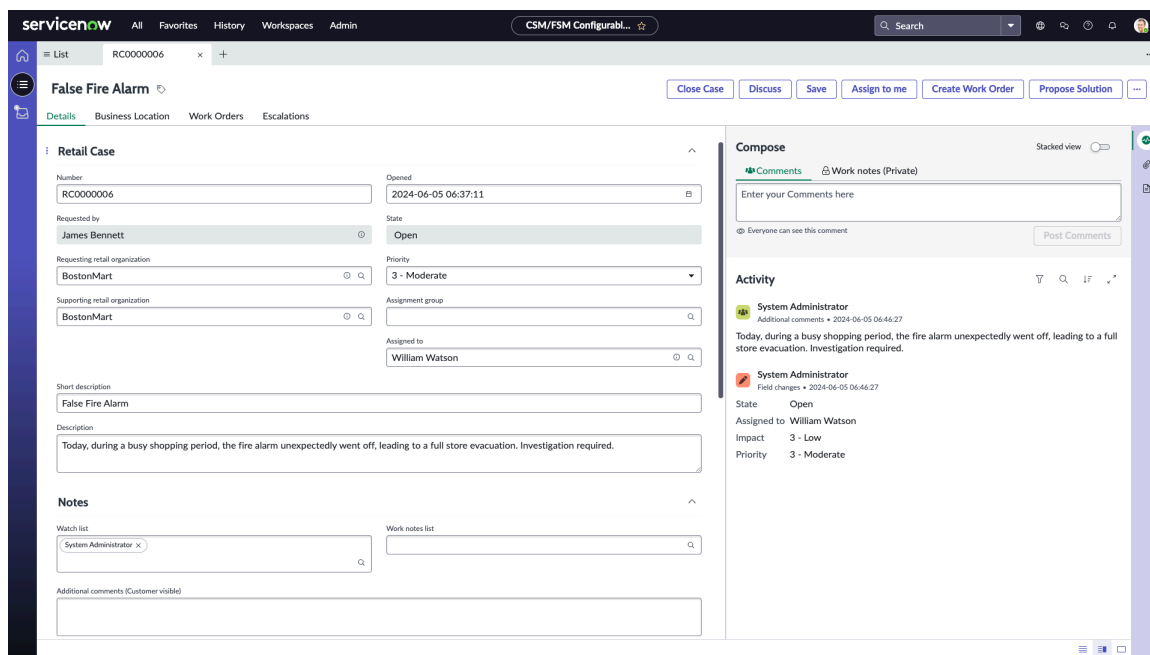
- [リテールコアの構成](#)
- [小売組織のサポート要求を作成する](#)
- [小売組織のサポート要求の解決](#)
- [Retail Core の参照](#)

### 小売ケースの概要

小売ケースを作成すると、小売組織のサポートユースケースの主要な小売コンテンツを表示することで、サポートを簡素化できます。

ケースは、サービスを調整するために使用される カスタマーサービス管理 (CSM) 内の中心的なオブジェクトです。

リテールコア内で導入された小売ケースタイプは、既存のカスタマーサービス管理 (CSM) ケース機能に基づいて構築され、ユーザーに小売固有のフィールドを提供します。



小売ケースには、次の関連リストが含まれています。

- **タスク:**小売ケースに関連付けられているすべてのタスクを表示します。新規 を選択して、選択した小売ケースから新しいタスクを直接作成できます。
- **作業指示書:**小売業ケースに関連付けられているすべての作業指示書を表示します。
- **エスカレーション:**小売ケースから作成されたエスカレーションを表示します。[新規] を選択して新しいエスカレーションを追加するか、[関連リンク] の [ケースのエスカレーションを解除] を選択してケースのエスカレーションを解除することができます。

**i** 注:

小売ケースをエスカレートするには **sn\_customerservice.escalation\_requester** ロール、小売ケースのエスカレーションを解除するには **sn\_customerservice.deescalation\_requester** ロールが必要です。

小売ケースには、この小売ケースに関連付けられたすべてのタスクを表示する [タスク] 関連リストが含まれています。新規 を選択して、選択した小売ケースから新しいタスクを直接作成できます。

小売ケースを使用して小売組織のサポート要求を作成および履行する方法については、「[小売組織のサポート要求を作成する](#)」と [小売組織のサポート要求の解決](#)」を参照してください。

小売業ケース テーブルの属性については、「[小売業コアデータモデルテーブル](#)」を参照してください。

## 小売ポータル

Retail ポータルは、セルフサービス ツールを使用し、ケースを表示し、小売組織のメトリクスを可視化するための強化されたエクスペリエンスを提供します。

**servicenow** Tours System Administrator

Catalog Knowledge Cases & tasks More information

Good Morning System Administrator  
How can we help you today?

Report an issue Browse catalog

Search or request something

**MiamiMart**

3 Open P1 cases 1 Unassigned cases 0 My assigned cases 1 SLA breached cases

Recently updated

- Cases
- Tasks

**Cases**

Number	Short description	Requesting retail organization	Supporting retail orga
RC0001011	Compliance Audit Response	MiamiMart	MiamiMart
RC0001005	Issues with upgraded POS machines causin...	MiamiMart	MiamiMart
RC0001003	Report needed for damaged items received ...	MiamiMart	MiamiMart
RC0001002	Verify pricing on electronic product labels l...	MiamiMart	MiamiMart
RC0001004	Malfunctioning barcode scanners.	MiamiMart	MiamiMart

Showing 1 - 5 of 11

**Quick Links**

- Flash sale in stores**  
Get ready for an exciting Flash Sale happening across all stores!
- Customer loyalty program update**  
Exciting updates to our Customer Loyalty Program with more rewards and easier...
- New POS system rollout**  
We are excited to announce the new POS system to improve efficiency and customer...
- Employee tr**  
We are excite Training Program

**Most popular articles**

- Troubleshooting a desktop screen not working**  
If your desktop screen is not working, it can be due to a power supply problem or...  
System Administrator  
12 Views • 19d ago • ★ 5
- Resolving POS issues**  
The Point of Sale (POS) system is critical for smooth store operations. When issue...  
System Administrator  
7 Views • 19d ago • ★ 5
- How to apply for leaves by employees**  
This article provides detailed instructions for employees on how to apply for leaves...  
System Administrator  
5 Views • 19d ago
- Store hr**  
Maintain hygiene i  
System A  
4 Views •

Retail ポータルの使用方法については、次のトピックを参照してください。

- [Retail Portal のナビゲーション](#)
- [Retail ポータルを使用して問題を報告する](#)
- [小売ポータルでのケースの管理](#)
- [小売ポータルでのナレッジ記事の表示](#)
- [小売ポータルで関連する小売組織を表示する](#)
- [小売業 KPI ウィジェットの追加と構成](#)

## リテールコアの構成

リテールコアの実装を計画および構成します。

### 構成の概要

#### 1. リテールコア のアクティブ化

admin ロールを持つユーザーは、リテールコア アプリケーションをインストールできます。

#### 2. リテールコア ユーザーにロールを割り当てる

特定のロールをアサインして、小売ユーザーが組織と組織が管理する階層を可視化できるようにします。

#### 3. 小売スタッフの関係者構成の構成

関係者エンティティの責任を責任の定義にリンクして、小売スタッフの責任を構成します。

#### 4. 小売組織の作成

小売組織を作成して、階層的な店舗とフランチャイズの管理を有効にして、店員の管理を簡素化します。

#### 5. 小売組織へのメンバーの追加

メンバーを組織に追加して、小売組織内でタスクを表示および完了できるようにします。

#### 6. 組織構造の構成

リテールコア内の小売組織の構造を構成します。

#### 7. 小売サポートチームのセットアップ

グループを作成し、そのグループのメンバーに sn\_retail.support\_agent ロールをアサインして、小売サポートチームを設定します。

#### 8. 小売業 KPI ウィジェットの追加と構成

小売業 KPI ウィジェットをポータルに追加し、そのデータ、外観、および動作を変更します。小売業 KPI ウィジェットを使用して、レポートデータをカード形式でポータルに表示できます。

#### 9. リテールコア 用 Playbook の構成

リテールコア

#### 10. のオムニチャネル通信の構成 リテールコア

リテールコア ユーザーは、オムニチャネルサポートを提供することで、顧客が最も快適に感じる場所に対応できます。

#### 11. のケース管理の構成 リテールコア

リテールコア ユーザーは、カスタマーサービス管理 (CSM) からケース管理を使用しながら、必要に応じて小売ケースを作成できます。

#### 12. の事業所サービスポータルの構成 リテールコア

リテールコア ユーザーは、事業所サービスポータルを使用して、小売ケースのサポート要求を作成およびクローズできます。

### 13. の作業指示の構成 リテールコア

リテールコア ユーザーは、CSM/FSM 構成可能ワークスペースを使用して、小売ケースから作業指示を作成できます。

#### リテールコア のアクティブ化

admin ロールをお持ちであれば、リテールコア アプリケーションをインストールできます。アプリケーションには、Retail Operations のデモデータが含まれています。関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインがまだインストールされていない場合は、インストールされません。

#### 始める前に

アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、「[ServiceNow 製品またはアプリケーションのエンタイトルメントの取得](#)」を参照してください。

必要なロール：admin

#### このタスクについて

リテールコア とともに次のアイテムがインストールされます。

- ロール
- テーブル
- プラグイン
- ServiceNow Store アプリケーション
- 関係者構成

詳細については、「[リテールコアとともにインストールされるコンポーネント](#)」を参照してください。

#### 手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > **All** (すべて)。
2. フィルター基準と検索バーを使用して リテールコア アプリケーションを検索します。名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store から要求する必要がある場合があります。  
  
[ServiceNow Store](#) Web サイトにアクセスして、利用可能なすべてのアプリを表示し、要求をストアに送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「[ストアのリリース ノート](#)」を参照してください。
3. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。
4. **[Install (インストール)]** を選択します。

#### リテールコア ユーザーにロールを割り当てる

特定のロールをアサインして、小売ユーザーが組織と組織が管理する階層を可視化できるようにします。

#### 始める前に

必要なロール：admin

## このタスクについて

ロールは、リテールコア アプリケーションの各機能やデータへのアクセスを制御します。

ロールを個々のユーザーまたはグループにアサインできます。グループにロールを適用すると、そのグループのメンバーがそうしたロールを継承します。

### 注:

ユーザーロールは、小売組織の初期セットアッププロセス中に構成できます。ユーザーロールは、その後も必要に応じていつでも設定できます。

リテールコア に含まれるロールの一覧については、[リテールコアとともにインストールされるコンポーネント](#) の Retail Operations とともにインストールされる基本ロール テーブルを参照してください。

個々のユーザーにロールを割り当てる手順については、「[Assign a role to a group](#)」を参照してください。

## 手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > ユーザー管理 (**User Administration**) > ユーザー 次に、ユーザーレコードを開きます。
2. [ロール] 関連リストで、[編集] を選択します。
3. [コレクション] リストで目的のロールを選択し、[追加] を選択します。
4. [Save (保存)] をクリックする。

## 小売スタッフの関係者構成の構成

関係者エンティティの責任を責任の定義にリンクして、小売スタッフの責任を構成します。

### 始める前に

必要なロール：admin

## このタスクについて

エリアマネージャー、地域マネージャー、または店舗マネージャーには、あらゆるタイプの責任を与えることができます。

[Name (名前)]	デフォルトの責任
エリアマネージャー	場所マネージャーの貢献者
地域マネージャー	場所マネージャーの貢献者
ストアアソシエイト:履行者	場所エージェント
店舗担当者	場所の貢献者
ストアマネージャー:履行者	場所マネージャーの履行者
店舗マネージャー	場所マネージャーの貢献者

ユーザーに関連付けられた責任を追加、削除、または変更できます。ServiceNow では、既存の構成を変更するのではなく、新しい関係者構成を作成することをお勧めします。

詳細については、「[Create related party configurations](#)」の「サービス組織の責任」表を参照してください。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > カスタマーサービス > アドミニストレーション > 関係者構成。
2. 関係者構成を作成するには、[新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。
4. [送信] を選択します。

小売組織の作成

小売組織を作成して、階層的な店舗とフランチャイズの管理を有効にして、店員の管理を簡素化します。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 小売サービス管理 > 小売組織。
2. すべての組織を選択します。
3. **[New (新規)]** を選択します。
4. 次のフィールドに入力します。

フィールド	説明
識別番号	この小売組織を識別するために使用される英数字コード。  このフィールドはオプションです。
[Name (名前)]	この小売組織の名前。
所有権	この小売組織の所有タイプ。オプションは次のとおりです。 <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 会社所有</li> <li>○ フランチャイズ</li> </ul>
親サービス組織	この小売組織にリンクされている親小売組織。  作成する小売組織の階層を定義します。
タイプ	小売組織のタイプ。オプションは次のとおりです。 <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 事業所</li> <li>○ ビジネスグループ</li> </ul> 地域または地域を作成する場合は、[ビジネスグループ] を選択します。ストアを作成する場合は、[事業所] を選択します。

フィールド	説明
小売サブタイプ	小売サブタイプ。オプションは次のとおりです。 <ul style="list-style-type: none"> <li>○ ストア</li> <li>○ リージョン</li> <li>○ 部門</li> <li>○ エリア</li> <li>○ 地区</li> </ul>
管理者	この小売組織に関連付けられているマネージャー。  この値に関連付けられたユーザーには、この場所の場所マネージャーの貢献者の責任が自動的にアサインされます。
フラグシップ	この小売組織が小売組織のフラグシップの場所と見なされるかどうかを示します。
番地	この組織が所在する番地。
市区町村	この組織が所在する市区町村。
Country (国)	組織が所在する国。
郵便番号	この組織の場所に関連付けられた郵便番号。
電話	この小売組織に関連付けられた電話番号。
メール	この小売組織に関連付けられたメールアドレス。
Web サイト	この小売組織に関連付けられた Web サイト。

5. [Submit (送信)] を選択します。

小売組織へのメンバーの追加

メンバーを組織に追加して、小売組織内でタスクを表示および完了できるようにします。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 小売サービス管理 > 小売組織.
2. 小売組織を選択します。
3. [関連リンク] で [メンバーの追加] を選択します。
4. 次のフィールドに入力します。

フィールド	説明
小売組織	メンバーを追加する必要がある関連小売組織。

フィールド	説明
メンバーを追加	このユーザーが新しいメンバーか既存のメンバーかを示します。  このユーザーが既存のメンバーである場合は、[メンバー] パネルを使用して、[利用可能] パネルからユーザーを選択できます。次に、右矢印を使用して [選択済み] パネルに移動します。
First Name (名)	メンバーの名前 (名)。
姓	メンバーの姓または姓。
User ID (ユーザー ID)	このメンバーの関連付けられたユーザー ID。
メール	このメンバーに関連付けられたメールアドレス。
メンバー	このメンバーのロール。オプションは次のとおりです。 <ul style="list-style-type: none"> <li>○ エリアマネージャー</li> <li>○ 地域マネージャー</li> <li>○ ストアアソシエイト</li> <li>○ 店長</li> </ul>

## 5. [Submit (送信)] を選択します。

### 次のタスク

このメンバーに適切なロールがあることを確認してください。詳細については、「[リテールコアユーザーにロールを割り当てる](#)」を参照してください。

### 組織構造の構成

リテールコア内の小売組織の構造を構成します。

### 始める前に

必要なロール：admin

### このタスクについて

小売組織構造では、実店舗、地域、および国が階層的に編成されます。小売業者は通常、これらの階層レベルに基づいて構造を編成します。

小売業者の規模に応じて、階層内のさまざまなレベルでサポートチームを編成できます。サポートチームは、次のタイプのサポートを提供するために、地域や地域を分散させることができます。

- 地域サポート
- 市場サポート
- 一元的なサポートは、小売業者全体に役立ちます

### 手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 小売サービス管理 > 小売組織。
2. 構造を構成する小売組織を選択します。
3. 必要に応じて [親サービス組織] フィールドを編集します。

4. 関連リンクでは、会社所有タブまたはフランチャイズタブで新規を選択して、現在の小売組織に子組織を追加することで組織階層を設定できます。  
これにより、現在の小売組織が親組織として設定されます。
5. **[Update (更新)]** をクリックします。

### 小売サポートチームのセットアップ

グループを作成し、そのグループのメンバーに `sn_retail.support_agent` ロールをアサインして、小売サポートチームを設定します。

#### 始める前に

必要なロール：admin

グループにロールをアサインして、アプリケーションおよびモジュールへのアクセス権をグループメンバーに付与できます。

`sn_retail.support_agent` ロールをユーザーのグループにアサインする前に、[ユーザーグループを作成して](#) からグループに [ユーザーを追加する必要があります](#)。

個々のユーザーではなくグループにロールをアサインすると、グループのメンバーはロールを継承します。

ユーザーがグループを切り替えると、新しいグループロールが自動的にアサインされます。サービスマッピングロールの詳細については、「[アプリケーションサービスへのユーザーアクセスの制御](#)」を参照してください。

#### 手順

1. 次のように移動する。 **All (すべて)** > **ユーザー管理 (User Administration)** > **グループ**。
2. ロールをアサインするグループを選択します。
3. [ロール] 関連リストで、[編集] を選択します。
4. `sn_retail.support_agent` ロールをグループに追加します。
5. **[Save (保存)]** をクリックする。

### 小売業 KPI ウィジェットの追加と構成

ポータルにレポートデータをカード形式で表示します。小売業 KPI ウィジェットを追加して設定することで、レポートデータを表示できます。

#### 始める前に

Retail Core [com.sn\_retail\_core] プラグインを有効にする必要があります。詳細については、[Retail Core の有効化](#) を参照してください。

ウィジェットを追加するページが存在する必要があります。詳細については、「[構成可能なポータルウィジェットのページの作成](#)」を参照してください。

必要なロール：admin

#### 手順

1. 次のように移動する。 **All (すべて)** > **サービスポータル** > **Service Portal** の構成。
2. [デザイナー] を選択します。
3. サービスポータルデザイナー ページで、小売ポータルページを選択します。
4. [ウィジェット] タブを選択します。

5. [レイアウト] セクションで、コンテナレイアウトをポータル編集ページ上にドラッグします。
6. コンテナ上で、プラスボタンを選択して列のセットを追加します。
7. [ウィジェット] ペインの [フィルターウィジェット] フィールドに、「小売業 KPI」と入力します。
8. ウィジェットをコンテナ上にドラッグします。
9. [編集] ページで、ポータルデータリストウィジェットを選択します。
10. 鉛筆アイコン (✎) を選択します。
11. インスタンスオプションページの [データ] フィールドに、次の JSON コードを貼り付けてリストを構成します。

```
[
  {
    "title": "KPIs for area manager and regional manager",
    "relatedPartyTypes": ["0598ebfd105a0e90f877992571046f22",
      "02a86f3510da0e90f877992571046f2e"],
    "reports": [
      {
        "report_id": "7e80564b43561210ae0a620465b8f2fc",
        "link": "/rsp?id=rsp_cases&category=escalated%20cases"
      },
      {
        "report_id": "8ec2120f43561210ae0a620465b8f253",
        "link":
          "/rsp?id=rsp_cases&category=action%20needed&sub_category=open%20p1%20cases"
      },
      {
        "report_id": "e68538d743961210ae0a620465b8f2f2",
        "link":
          "/rsp?id=rsp_cases&category=action%20needed&sub_category=sla%20breached%20cases"
      }
    ],
    "order": 10
  },
  {
    "title": "KPIs for store manager fulfiller",
    "relatedPartyTypes": ["4c78677510de0e90f877992571046f17"],
    "reports": [
      {
        "report_id": "8ec2120f43561210ae0a620465b8f253",
        "link":
          "/rsp?id=rsp_cases&category=action%20needed&sub_category=open%20p1%20cases"
      },
      {
        "report_id": "f827385b43961210ae0a620465b8f2fe",
        "link": "/rsp?id=rsp_cases&category=cases&sub_category=unassigned"
      },
      {
        "report_id": "b297b45b43961210ae0a620465b8f272",
        "link": "/rsp?id=rsp_cases&category=cases&sub_category=my%20assigned%20cases"
      },
      {
        "report_id": "e68538d743961210ae0a620465b8f2f2",
```

```

"link":
"/rsp?id=rsp_cases&category=action%20needed&sub_category=sla%20breached%20cases"
},
],
"order": 20
},
{
"title": "KPIs for store manager contributor",
"relatedPartyTypes": ["36b4c8297701121080b68b457d5a9994"],
"reports": [
{
"report_id": "8ec2120f43561210ae0a620465b8f253",
"link":
"/rsp?id=rsp_cases&category=action%20needed&sub_category=open%20p1%20cases"
},
{
"report_id": "85f7389b43961210ae0a620465b8f247",
"link": "/rsp?id=rsp_cases&category=cases&sub_category=requested%20by%20me"
},
{
"report_id": "f827385b43961210ae0a620465b8f2fe",
"link": "/rsp?id=rsp_cases&category=cases&sub_category=unassigned"
},
{
"report_id": "e68538d743961210ae0a620465b8f2f2",
"link":
"/rsp?id=rsp_cases&category=action%20needed&sub_category=sla%20breached%20cases"
}
],
"order": 30
},
{
"title": "KPIs for store associate fulfiller",
"relatedPartyTypes": ["df267ece38f30210f8779c150ba3e504"],
"reports": [
{
"report_id": "b297b45b43961210ae0a620465b8f272",
"link": "/rsp?id=rsp_cases&category=cases&sub_category=my%20assigned%20cases"
},
{
"report_id": "f827385b43961210ae0a620465b8f2fe",
"link": "/rsp?id=rsp_cases&category=cases&sub_category=unassigned"
},
{
"report_id": "8ec2120f43561210ae0a620465b8f253",
"link":
"/rsp?id=rsp_cases&category=action%20needed&sub_category=open%20p1%20cases"
}
],
"order": 40
},
{
"title": "KPIs for store associate contributor",
"relatedPartyTypes": ["8d046b7d105a0e90f877992571046f3b"],
"reports": [
{
"report_id": "85f7389b43961210ae0a620465b8f247",

```

```

"link": "/rsp?id=rsp_cases&category=cases&sub_category=requested%20by%20me"
},
{
"report_id": "ed3cfc9343d61210ae0a620465b8f294",
"link":
"/rsp?id=rsp_cases&category=action%20needed&sub_category=awaiting%20info%20cases"
},
{
"report_id": "8ec2120f43561210ae0a620465b8f253",
"link":
"/rsp?id=rsp_cases&category=action%20needed&sub_category=open%20p1%20cases"
}
],
"order": 50
},
{
"title": "KPIs for all users",
"reports": [
{
"report_id": "8ec2120f43561210ae0a620465b8f253",
"link":
"/rsp?id=rsp_cases&category=action%20needed&sub_category=open%20p1%20cases"
},
{
"report_id": "b297b45b43961210ae0a620465b8f272",
"link": "/rsp?id=rsp_cases&category=cases&sub_category=my%20assigned%20cases"
},
{
"report_id": "85f7389b43961210ae0a620465b8f247",
"link": "/rsp?id=rsp_cases&category=cases&sub_category=requested%20by%20me"
},
{
"report_id": "7e80564b43561210ae0a620465b8f2fc",
"link": "/rsp?id=rsp_cases&category=escalated%20cases"
}
],
"order": 60
}
]

```

**i** 注:

詳細については、「[小売業 KPI JSON パラメーター](#)」を参照してください。

sys\_reportテーブルレコードをレビューし、小売業 KPI ウィジェットで使用されている構成を検証します。

**12.** インスタンスフォームの各フィールドに入力します。

**13.** [Save (保存)] をクリックする。

小売業 **KPI JSON** パラメーター

JSON パラメーターは、ポータルページの小売業 KPI リストウィジェットの要素を定義します。

**i** 注:

この情報は、JSON コード形式に精通していることを前提としています。

フィールド	説明
title	関係者タイプとそのレポートまたは KPI に対して行われた構成を理解するためのプレースホルダータイトル。
relatedPartyType	メンションされたレポートを表示するsys_ids関係者タイプの (テーブル: [sn_customerservice_related_party_configuration]) のアレイ。
reports	各レポートにreport_idに関する情報と移動先のリンクがあるレポートのアレイ。
report_id	表示するレポートのsys_id (テーブル:[sys_report])。
リンク	KPI が選択されたときにアクセスされる Web ページ。
順序	実行順序を定義する数値フィールド。小さい値が最初に評価されます。

## リテールコア用 **Playbook** の構成

リテールコア ユーザーはプレイブックを使用して、特定のタイプのケースを解決するために必要なタスクとアクティビティを完了できます。

プレイブックは複数のステージで構成され、各ステージは、エージェントが完了する 1 つ以上のアクティビティで構成されています。プレイブックを使用すると、エージェントは次のことができます。

- プレイブックのステージとアクティビティを表示する。
- アクティビティを選択し、そのアクティビティを完了するために必要な作業を実行する。
- アクティビティを完了としてマークし、次のアクティビティまたはステージに移動する。
- ケースを解決するために必要なステージとアクティビティを完了する。

リテールコア で使用するプレイブックは、カスタマーサービス管理 (CSM) の場合と同様に構成されます。

プレイブックエクスペリエンスの構成の詳細については、「[Configure Playbooks for Customer Service Management](#)」を参照してください。

## のオムニチャネル通信の構成 リテールコア

リテールコア ユーザーは、オムニチャネルサポートを提供することで、顧客が最も快適に感じる場所に対応できます。

顧客は、事業所サービスポータルでのチャットの使用、コンシューマーメッセージングアプリを介したチャット、メールの使用、または電話の発信を行うことができます。

リテールコア のオムニチャネルサポートは、カスタマーサービス管理 (CSM) の場合と同様に構成されます。

オムニチャネル通信チャネルの構成については、「[Enable communication channels](#)」を参照してください。

## のケース管理の構成 リテールコア

リテールコア ユーザーは、カスタマーサービス管理 (CSM) からケース管理を使用しながら、必要に応じて小売ケースを作成できます。

リテールコア では、既存の カスタマーサービス管理 (CSM) ケース管理機能を活用して、ニーズとワークフローに合わせてこれらのケースタイプを拡張します。

ケース管理をさらに構成する方法については、「[Configure case management](#)」を参照してください。

## の事業所サービスポータル構成 リテールコア

リテールコア ユーザーは、事業所サービスポータルを使用して、小売ケースのサポート要求を作成およびクローズできます。

リテールコア を使用すると、ユーザーは カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションで利用可能な事業所サービスポータル (BLSP) を活用して、小売ケースのサポート要求を管理できます。

事業所サービスポータルの詳細については、「[Using the Business Location Service Portal](#)」を参照してください。

## の作業指示の構成 リテールコア

リテールコア ユーザーは、CSM/FSM 構成可能ワークスペースを使用して、小売ケースから作業指示を作成できます。

適切なロールを持つユーザーが作業指示を開始し、関連するタスクに必要な詳細を入力します。他のユーザーがこれらの作業指示書を評価し、作業を完了するために必要なタスクを設定します。

リテールコアでは、作業指示書と作業指示書タスクの両方を同じ小売組織内で作成して完了する必要があります。

リテールコアで使用される作業指示は、フィールドサービス管理 (FSM)の場合と同じように構成されます。

作業指示の構成の詳細については、「[Configuring work orders](#)」を参照してください。

## 小売組織のサポート要求を作成する

リテールコア ユーザーは、小売ケースタイプを使用してサポート要求を作成できます。

リテールコア ユーザーは、次の方法で小売ケースのサポート要求を作成できます。

- 事業所サービスポータル<sup>®</sup>
- ServiceNow プラットホーム
- CSM/FSM 構成可能ワークスペース

**i** 注:

ユーザーは、自分がメンバーである小売組織のケースのみを作成できます。

- **小売ケースの作成**

小売ケースを作成して、小売組織の問題に対するサポートを要求します。

- **事業所サービスポータルを使用して問題を報告する**

事業所サービスポータルの [問題の報告] カタログアイテムを使用して、小売組織内で解決可能な問題の小売ケースサポート要求を送信します。

- **CSM/FSM 構成可能ワークスペースでの小売ケースのサポート要求の作成**

CSM/FSM 構成可能ワークスペースを使用して小売ケースを作成します。

## 小売ケースの作成

小売ケースを作成して、小売組織の問題に対するサポートを要求します。

### 始める前に

必要なロール:sn\_retail.associate、sn\_retail.support\_agent、または sn\_retail.manager

### 手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 小売サービス管理 > 小売ケース > 新規作成。
2. 次のフィールドに入力します。
3. **[Submit (送信)]** を選択します。

## 事業所サービスポータルを使用して問題を報告する

事業所サービスポータルの [問題の報告] カタログアイテムを使用して、小売組織内で解決可能な問題の小売ケースサポート要求を送信します。

### 始める前に

必要なロール:sn\_retail.associate、sn\_retail.support\_agent、または sn\_retail.manager

### 手順

1. 事業所サービスポータルに移動します。
2. [問題を報告] カタログアイテムを選択します。
3. 次のフィールドに入力します。
4. **[Submit (送信)]** を選択します。

## CSM/FSM 構成可能ワークスペースでの小売ケースのサポート要求の作成

CSM/FSM 構成可能ワークスペースを使用して小売ケースを作成します。

始める前に

必要なロール:sn\_retail.associate、sn\_retail.support\_agent、または sn\_retail.manager。

手順

1. CSM/FSM 構成可能ワークスペースで、次の場所に移動します。 **Lists** (リスト) > 小売ケース > 自分のケース。
2. **[New]** をクリックします。
3. 必要に応じて、フィールドに入力します。
4. **[Save (保存)]** をクリックします。

小売ポータルをサポート要求の作成

## 小売組織のサポート要求の解決

リテールコアを使用して、小売組織向けに作成された小売ケースのサポート要求を実行します。

リテールコア ユーザーは、次の方法で小売ケースのサポート要求を解決できます。

- 事業所サービスポータル<sup>®</sup>
- ServiceNow プラットホーム
- CSM/FSM 構成可能ワークスペース

### **i** 注:

履行者ロールを持つユーザーのみが小売ケースをクローズできます。このロールをユーザーに割り当てる方法については、「[リテールコア ユーザーにロールを割り当てる](#)」を参照してください。

### • [小売ケースのクローズ](#)

小売ケースは、小売組織内で解決されるとクローズできます。

### • [事業所サービスポータルでの小売ケースの表示とクローズ](#)

処理待ちの小売ケースは、事業所サービスポータル内で直接追跡および管理できます。

### • [CSM/FSM 構成可能ワークスペースでの小売ケースの解決](#)

CSM/FSM 構成可能ワークスペースを使用して小売ケースを管理およびクローズできます。

## 小売ケースのクローズ

小売組織内で小売ケースが解決されたら、ケースをクローズします。

始める前に

必要なロール:n\_retail.support\_agent または sn\_retail.manager

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 小売サービス管理 > 小売ケース > **All** (すべて)。
2. クローズするケースを選択します。
3. 必要に応じて **解決情報** を入力します。
4. **[ケースのクローズ]** をクリックします。

## 事業所サービスポータルでの小売ケースの表示とクローズ

処理待ちの小売ケースは、事業所サービスポータル内で直接追跡および管理できます。

### マイリスト

[自分のリスト] では、sn\_retail.associate ロールを持つユーザーは、アサインされた組織のケースを [自分のケース] タブで選択できます。

sn\_retail.manager ロールを持つユーザーは、アサインされた組織のすべてのケースとその階層を表示できます。

### 事業所の詳細ページ

[事業所の詳細] ページでは、すべてのメンバーが選択した小売組織のケースを表示できます。

### 小売ケースのクローズ

sn\_retail.manager または sn\_retail.associate ロールを持つユーザーは、事業所サービスポータル内から直接小売ケースをクローズすることができます。

これらのユーザーは、[自分のリスト] または [事業所の詳細] の [ケース] タブからケースにアクセスした後、ケースにコメントと添付ファイルを追加し、[アクション] ドロップダウンから [ケースをクローズ] を選択してケースをクローズできます。

## CSM/FSM 構成可能ワークスペースでの小売ケースの解決

CSM/FSM 構成可能ワークスペースを使用して小売ケースを管理およびクローズします。

始める前に

必要なロール:sn\_retail.support\_agent または sn\_retail.manager

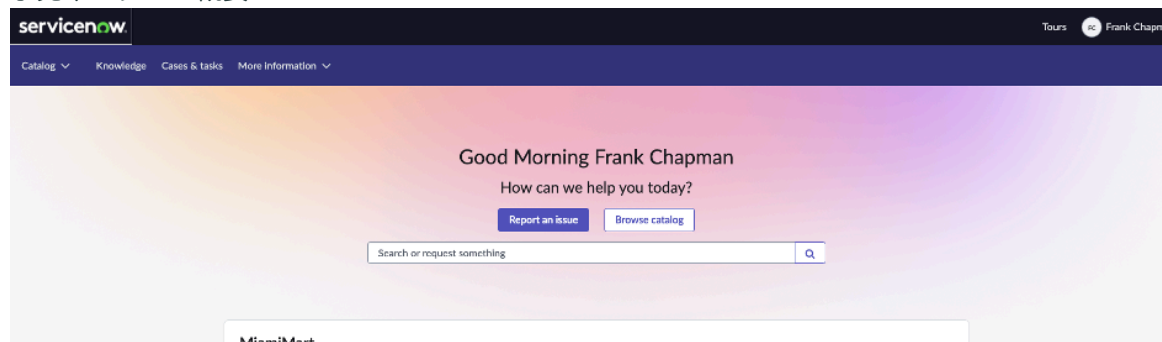
### 手順

1. CSM/FSM 構成可能ワークスペースで、次の場所に移動します。 **Lists** (リスト) > 小売ケース > 自分のケース。
2. クローズするケースを選択します。
3. 必要に応じて 解決情報 を入力します。
4. [ケースのクローズ] をクリックします。

## Retail Portal のナビゲーション

小売ポータルを使用して、セルフサービスツールにアクセスし、ケースを表示し、小売組織のメトリクスを可視化します。

### 小売ポータルの概要



Retail ポータルのランディングページでは、次の情報が一目でわかります。

- 小売組織のケースに関連するカスタム KPI。KPI を選択すると、より詳細なリストが表示されます。
- チームによって最近更新されたケースとタスク。
- ナレッジベースからの人気のある記事。

Retail ポータルは、次の機能を提供します。

- 問題の報告などのカタログアイテムへのアクセス
- ケースとタスクの表示と管理
  - ケースまたはタスクを自分にアサインする
  - ケース情報を編集
  - ケースをクローズ
- ナレッジ記事の表示
- 関連する小売組織の表示

Retail ポータルは、小売業のアソシエイトから小売マネージャーまで、小売組織のチームメンバーが使用できるレスポンス ポータル エクスペリエンスを提供します。

- [Retail ポータルを使用して問題を報告する](#)
- [小売ポータルでのケースとタスクの表示](#)
- [小売ポータルでのケースの管理](#)
- [小売ポータルでのナレッジ記事の表示](#)
- [小売ポータルで関連する小売組織を表示する](#)

## Retail ポータルを使用して問題を報告する

問題の報告カタログアイテムを使用して、Retail ポータルを通じて店舗内の予期しない問題を報告します。

始める前に

必要なロール:ストアアソシエイト、ストアマネージャー、地域マネージャー

手順

1. Retail ポータルで、次に移動します: [カタログ](#) > [要求を送信](#) > [問題の報告](#) または、Retail ポータルのランディング ページから [問題の報告](#) を選択します。
2. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
小売店の要求	問題が発生している店舗。デフォルトは、ユーザーの関連ストアです。
優先度	要求の優先度レベル。
簡単な説明	問題の簡単な説明。
説明	問題の詳細な説明。

3. オプション: [ 添付ファイルを追加 ] を選択し、ファイルを追加して、要求に添付ファイルを追加します。

4. [Submit (送信)] を選択します。

### タスクの結果

小売ケースが作成され、サポートしている小売組織にアサインされます。

### 小売ポータルでのケースとタスクの表示

Retail ポータルを使用して、自分またはチームにアサインされたケースを表示します。

### 始める前に

Number	Short description	Requesting retail organization	Supporting retail organization
RC0000008	Wrong Product Label in aisle 5	MiamiMart	MiamiMart
RC0001002	Verify pricing on electronic product labels i...	MiamiMart	MiamiMart
RC0001003	Report needed for damaged items received ...	MiamiMart	MiamiMart
RC0001004	Malfunctioning barcode scanners.	MiamiMart	MiamiMart
RC0001005	Issues with upgraded POS machines causin...	MiamiMart	MiamiMart

必要なロール:ストアアソシエイト、ストアマネージャー、地域マネージャー

### 手順

1. Retail ポータルで、 サポート案件とタスク に移動します。
2. [ カテゴリ ] リストからカテゴリを選択して、表示されているケースをフィルタリングします。
  - アクションが必要:オープン P1 ケース、情報待ちのケース、SLA 違反ケース
  - ケース:現在アサインされているケースにアサインされているすべてのケース、未アサインのケース、および自分が要求したケース
  - エスカレーション済みケース - 現在エスカレート済みステータスのケース
  - タスク - 自分にアサインされている、アサインされていない、または最近更新された小売ペルソナが実行するすべてのタスク
3. ケースを選択して詳細を表示します。

### 小売ポータルでのケースの管理

Retail ポータルでケースを変更、アサイン、またはクローズします。

## 始める前に

必要なロール:ストアアソシエイト、ストアマネージャー

## 手順

1. Retail ポータルで、メニュー バーから サポート案件とタスク を選択します。
2. ケースを選択します。
3. ケースを変更します。

## 小売ポータルでのタスクの管理

sn\_retail.associate\_contributor ロールを持っている場合は、タスクを表示し、自分にアサインして、タスクを完了としてマークすることができます。

## 始める前に

必要なロール:sn\_retail.associate\_contributor

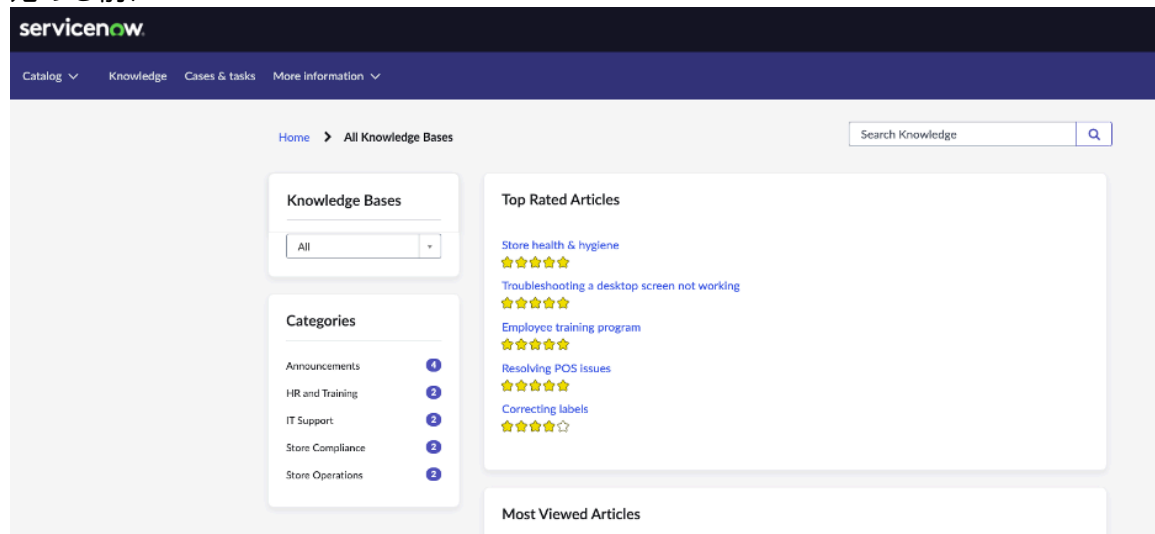
## 手順

1. Retail ポータルで、次に移動します: ケースとタスク.
2. 管理するタスクを選択します。
3. オプション: [アクティビティ] パネルにメモを追加するか、添付ファイルを追加します。
4. [アクション] ドロップダウンを使用して、次の操作を行います。
  - 自分にアサイン:タスクを自分にアサインします。
  - 完了としてマーク:タスクが自分にアサインされている場合、完了としてマークし、ステータスを [クローズ済み] に設定します。

## 小売ポータルでのナレッジ記事の表示

組織が投稿したナレッジ記事を Retail ポータルから直接レビューします。

## 始める前に



必要なロール:ストアアソシエイト、ストアマネージャー、地域マネージャー

### 手順

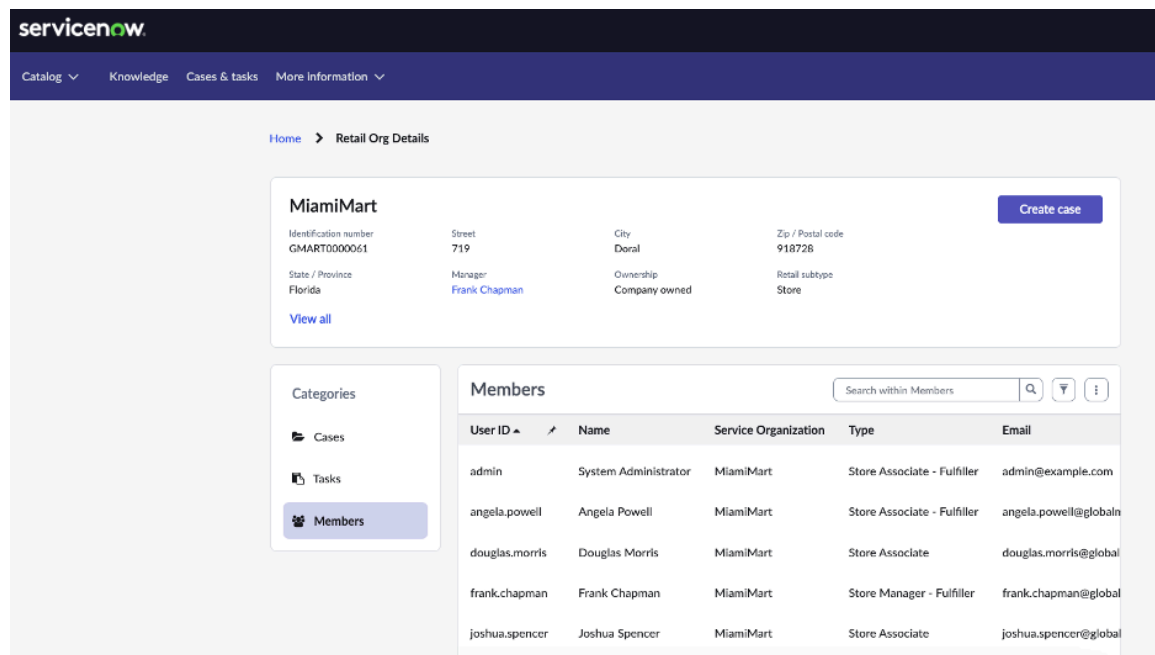
1. Retail ポータルで、メニュー バーの ナレッジ を選択します。
2. 表示するナレッジ記事を検索して選択します。
  - [ ナレッジを検索 ] フィールドにキーワードを入力し、[検索] アイコン (Q) をクリックします。
  - [評価の高い記事] または [最も閲覧された記事] リストから記事を選択します。
  - [ カテゴリ ] リストでカテゴリを選択して、フィルター済みリストに記事を表示します。

## 小売ポータルで関連する小売組織を表示する

関連する小売組織を Retail ポータルに表示します。

### 始める前に

必要なロール:ストアアソシエイト、ストアマネージャー、地域マネージャー



## 手順

1. Retail ポータルで、次に移動します: 詳細情報 > 小売組織。  
現在のユーザーに関連付けられているすべての小売組織のリストが表示されます。
2. 小売組織を選択すると、すべてのケース、タスク、およびメンバーの詳細が表示されます。

## Retail Operations Core での AI エージェントのユースケースの使用

小売業 AI エージェントコレクションを使用して、タスクを自律的に完了します。

### 小売業 AI エージェントコレクションの利用可能なユースケース

ユースケース名	説明	利用可能な AI エージェント
TBD	TBD	エージェントのトラブルシューティング

大事な： デフォルトでは、すべてのユースケースと AI エージェントレコードは読み取り専用です。

AI エージェントを自律的に実行するには、まず [ユースケースを複製](#) してから、次の手順に進む必要があります。

- ユースケースをアクティブ化します。
- ユースケース内のすべてのエージェントをアクティブ化します。
- ユースケースを自動的に呼び出すトリガーをアクティブ化します。手動で呼び出す場合は、トリガーをアクティブ化する必要はありません。手記： Twilio テキストメッセージのユースケースは、手動トリガーを使用してのみ呼び出すことができます。

### 小売業 AI エージェントのトラブルシューティングユースケース

小売業 AI エージェントを使用して、解決策を提案する前のトラブルシューティングを自動化します。

## Retail Core の参照

参照トピックには、リテールコア のコンポーネントに関する追加情報が記載されています。

### リテールコアとともにインストールされるコンポーネント

リテールコアプラグインをアクティブ化すると、テーブル、ユーザーロール、ビジネスルールなどのいくつかのタイプのコンポーネントがインストールされます。

- i 注:**  
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルにアクセスする方法の手順については、「[Find components installed with an application](#)」を参照してください。

### リテールコアとともにインストールされるテーブル

テーブル名	説明
小売組織 [sn_retail_organization]	場所や組織階層など、小売組織に関する情報を保存します。

テーブル名	説明
小売ケース [sn_retail_case]	小売ケースタイプに関する情報を保存し、小売ケース作成の基礎を提供します。  <b>i</b> 注: これは、ケース [sn_customerservice_case] テーブルの拡張テーブルです。

とともにインストールされる基本ロール リテールコア

小売業のこれらのロールの構成については、「[リテールコア ユーザーにロールを割り当てる](#)」を参照してください。

ロール	説明	含まれるロール
sn_retail.associate_contributor	ユーザーが関連付けられている場所の小売ケースを作成、レビュー、およびコメントします。	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_customerservice.service_organization_creator</li> <li>• sn_retail.case_creator</li> <li>• sn_retail.org_viewer</li> <li>• sn_retail.report_viewer</li> </ul>
sn_retail.associate_fulfiller	ユーザーが関連付けられている場所に関連付けられた小売ケースを作成、更新、および解決します。	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_customerservice.svc_location_manager</li> <li>• sn_retail.case_creator</li> <li>• sn_retail.org_viewer</li> <li>• sn_retail.report_viewer</li> </ul>
sn_retail.support_agent	システムレベルで、サービス組織全体の小売ケースを作成、更新、解決、および追跡します。	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_customerservice_agent</li> <li>• sn_retail.case_creator</li> <li>• sn_retail.org_viewer</li> <li>• sn_retail.report_viewer</li> </ul>
sn_retail.manager_contributor	ユーザーが関連付けられている場所の場所と階層のすべての小売ケースを作成、レビュー、および監視します。	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_customerservice.svc_location_manager</li> <li>• sn_retail.associate_contributor</li> <li>• sn_retail.report_viewer</li> </ul>
sn_retail.manager_fulfiller	ユーザーが関連付けられている場所と階層の小売ケースを作成、更新、および解決します。	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_customerservice.svc_location_manager</li> <li>• sn_retail.associate_fulfiller</li> <li>• sn_retail.report_viewer</li> </ul>

自動翻訳

## とともにインストールされる関係者構成 リテールコア

[Name (名前)]	デフォルトの責任
エリアマネージャー	場所マネージャーの貢献者
地域マネージャー	場所マネージャーの貢献者
ストアアソシエイト:履行者	場所エージェント
店舗担当者	場所の貢献者
ストアマネージャー:履行者	場所マネージャーの履行者
店舗マネージャー	場所マネージャーの貢献者

## リテールコアとともにインストールされるプラグイン

[Name (名前)]	説明
事業所 [com.snc.business_location]	このプラグインは、企業が店舗や支店などの物理チャンネルを通じて顧客と取引を行う Service Model Foundation をサポートします。  詳細については、「 <a href="#">Configure Service Model Foundation</a> 」を参照してください。
カスタマーサービス [com.sn_customerservice]	Customer Service Management アプリケーションでは、メール、Web、電話などの複数の通信チャンネルを使用して、外部顧客にサービスとサポートを提供することができます。ケースが作成され、報告された問題や要求されたサービスを追跡してグループやエージェントにアサインされます。組織内のカスタマーサービスエージェントがケースを処理し、問題を解決します。  詳細については、「 <a href="#">Customer Service Management</a> 」を参照してください。
CIWF UI Components (sn_ciwf_ui_cmpnt)	顧客および業界のワークフローアプリケーション用の共通のテーマ、ウィジェット、コード成果物が含まれています。

## インストールされているビジネスルール リテールコア

ビジネスルール	テーブル	ルール基準	説明
小売組織のマネージャーメンバーを追加	sn_customer_service_o	更新または挿入後	小売組織のマネージャーとして追加されたユーザーに sn_retail.manager ロールを割り当てます。

ビジネスルール	テーブル	ルール基準	説明
SO の更新を制限する	sn_retail_organization	更新前	ユーザーが小売組織 [sn_retail_organization] テーブルの [サービス組織] フィールドを更新できないように制限します。
複数ストアの子ケースを非表示	sn_retail_case	クエリー前	親の子ケース作成ステータスが [なし] または [正常に完了] の小売ケースをフィルターします。

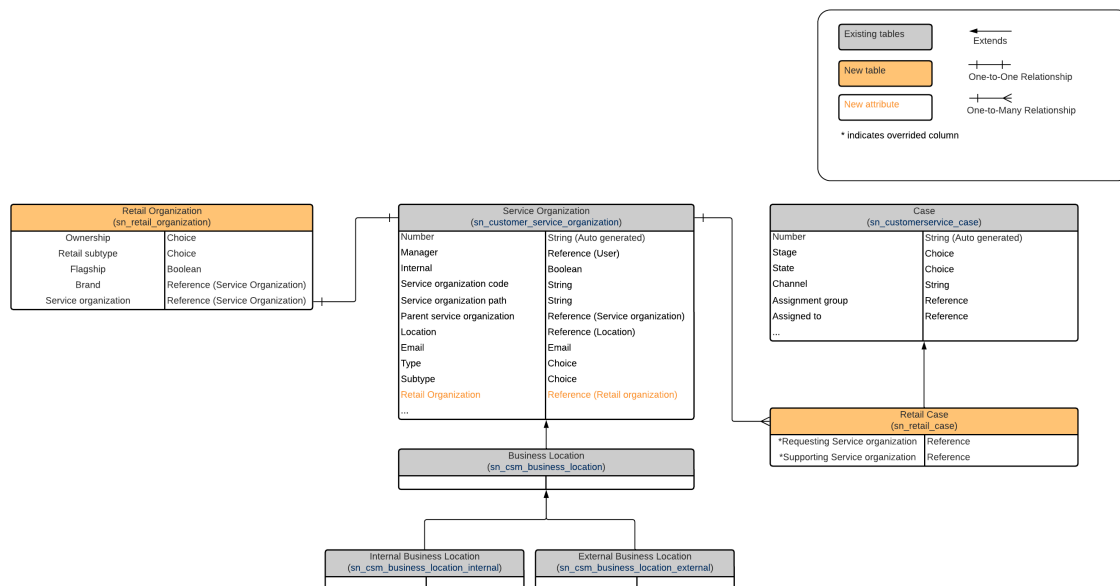
## 小売業コアデータモデル

データモデルとロールの関係図を表示して、リテールコア アプリケーションについて学習します。これらの図は、アプリケーション内のテーブルとロールの関係を示し、リテールコア アプリケーションの動作の全体像を示しています。

### データモデル

リテールコア は、ニーズに合わせて拡張および活用できる柔軟なデータモデルを提供します。

次の図は、リテールコアアプリケーション内のテーブルとその関係性を示しています。



### 小売業コアデータモデルテーブル

Retail Operations アプリケーション内で構成されたテーブルを使用すると、Retail Operations ワークフローのデータモデル、タスク、および製品オフリングを決定できます。

### 小売組織テーブル

小売組織 [sn\_retail\_organization] テーブルには、小売組織に関する情報が保存されます。

小売組織 [sn\_retail\_organization] テーブルは、サービス組織 [sn\_customer\_service\_organization] テーブルと 1 対 1 の関係にあります。

サービス組織 [sn\_customer\_service\_organization] には、小売組織の属性があります。

小売固有の属性は、このテーブルで管理する必要があります。

フィールド	説明
所有権	この小売組織の所有タイプ。オプションは次のとおりです。 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 会社所有</li> <li>• フランチャイズ</li> </ul>
ブランド	この小売組織の関連ブランド。
サービス組織	関連付けられたサービス組織。
小売サブタイプ	小売サブタイプ。オプションは次のとおりです。 <ul style="list-style-type: none"> <li>• ストア</li> <li>• リージョン</li> <li>• 部門</li> <li>• エリア</li> <li>• 地区</li> </ul>
フラグシップ	これが小売組織の旗艦の場所と見なされるかどうかを示します。

### 小売業ケーステーブル

小売ケース [sn\_retail\_case] テーブルには、小売ケースタイプに関する情報が保存され、小売ケース作成の基礎となります。

小売業ケース [sn\_retail\_case] テーブルは、Customer Service Management ケーステーブルを拡張します。Customer Service Management ケースで使用されるすべての機能はそのまま残ります。

小売業ケース [sn\_retail\_case] テーブルを拡張して、小売業のユースケースのフローとロジックを拡張できます。

フィールド	説明
[Number (番号)]	この要求のケース番号を示す数値コード。
要求者	この要求に関連付けられた内部ユーザー。
小売組織を要求中	この要求の作成対象の小売組織。
サポートしている小売組織	この要求の履行を担当する小売組織。
簡単な説明	この要求の目的の簡単な説明。
説明	この要求の目的の詳細な説明。
開始日時	この要求がオープンされた日時。
優先度	このケースを解決する順序 (影響度と緊急度に基づく)。

フィールド	説明
Assignment Group	この要求の作業を担当する関連付けられたアサイン先グループ。
Assigned to (アサイン先)	この要求の遂行に対して主に責任を負う人物。

## のドメインセパレーション リテールコア

リテールコア ではドメインセパレーションがサポートされています。ドメインセパレーションでは、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

### サポートレベル：ベーシック

- ビジネスロジック:アプリケーションのサービスプロバイダーのユースケースに合わせてデータが適切なドメインに送られることを確認します。
- このアプリケーションは、ドメインセパレーションを完全にサポートしています。ドメインセパレーションには、ユーザーインターフェイス、キャッシュキー、レポート、ロールアップ、および集計からのドメインの分離が含まれます。
- インスタンスのオーナーは、複数のテナント間で正常に機能するようにアプリケーションをセットアップする必要があります。

サンプルユースケース：サービスプロバイダーがチャットを使用してテナント顧客のメッセージに回答する場合、お客様がサービスプロバイダーの応答を確認できるようにする必要があります。サポートレベルの詳細については、「[Application support for domain separation](#)」を参照してください。

### 小売業のユースケース

- 小売業ケースの場合、ドメイン列はカスタマーサービスケースから継承されます。
- 小売組織の場合、「domain\_master」属性はサービス組織から情報を受け取ります。

## 小売業タスク管理コア

ServiceNow<sup>®</sup> Retail Task Management Core アプリケーションを使用して、小売環境におけるタスクの計画、編成、およびスタッフへのアサインを最適化します。より広範な ServiceNow プラットフォームには、タスク管理を合理化および最適化するための多くのツールが用意されています。Retail Task Management Core アプリケーションは、一度に複数の小売店の場所のケースを作成できるケースジェネレーターを使用して、特定の小売ユースケースに対応します。

開始するには

<p>探索</p>  <p>Retail Task Management Core の詳細とその使用方法について説明します。</p>	<p>構成</p>  <p>Retail Task Management Core をインストールし、環境を構成します。</p>	<p>複数店舗ケース</p>  <p>複数店舗ケースを作成します。</p>
<p>問題の報告</p>  <p>小売組織の問題を報告します。</p>	<p>参照</p>  <p>フィールド、テーブル、プロパティなどの Retail Task Management Core コンポーネントの詳細を取得します。</p>	

トラブルシューティングとサポート

- [について質問し、他のリソースを調べる 小売業タスク管理コア の ServiceNow コミュニティ](#)
- [既知のエラーポータルで既知のエラー記事を検索する](#)
- [連絡先 カスタマーサービス & サポート](#)

## Retail Task Management Core の詳細

Retail Task Management Core アプリケーションの実装を開始するか拡張するかにかかわらず、小売タスクを最適化するために使用できる機能の詳細を確認してください。

### Retail Task Management Core の概要

Retail Task Management Core は Retail Core アプリケーション上に構築されており、小売環境でのタスクの計画、整理、割り当て、実行に関するプロセスを最適化します。

小売タスク管理コアアプリケーションを使用すると、小売組織は次のことができます。

- タスクに関連するエラーとコストを削減します。
- コンプライアンスの問題を減らします。
- 従業員の生産性を向上させます。

### Retail Task Management コア ユーザー

#### ユーザー

ユーザー	説明
店舗担当者	店員は、通常の職務に加えて、地上タスクの完了を担当します。多くの場合、店舗管理者によってタスクが割り当てられますが、タスク処理中に問題が見つかった場合は、作業指示書を作成する権限を与えることができます。
店舗マネージャー	ストアマネージャーは、個々のアソシエイトにタスクをアサインし、主要関係者間の調整を行います。多くの場合、ログの問題や重要な事務処理を担当します。
地域マネージャー	地域マネージャーは、その地域の店舗に関連する重要な問題を監督します。通常、アドホックタスクが作成されていることが通知され、日常的なタスク中に見つかった問題を通知することもできます。
HQ ケースイニシエーター	複数店舗ケースの作成者。複数店舗のケースを作成、監視、およびクローズできます。
セントラルオペレーションサポートエージェント	セントラルオペレーションのサポートエージェントは、店舗がタスクを完了していることを確認し、可能であれば、発生した問題の解決を支援する責任があります。
フィールドメンテナンス技術者	フィールド技術者は、タスク中に発生する可能性のある問題の一部を修正する責任があります (たとえば、店舗の安全性に関する修正が必要です)。

小売業タスク管理 Core ワークフロー



HQ Case Initiator



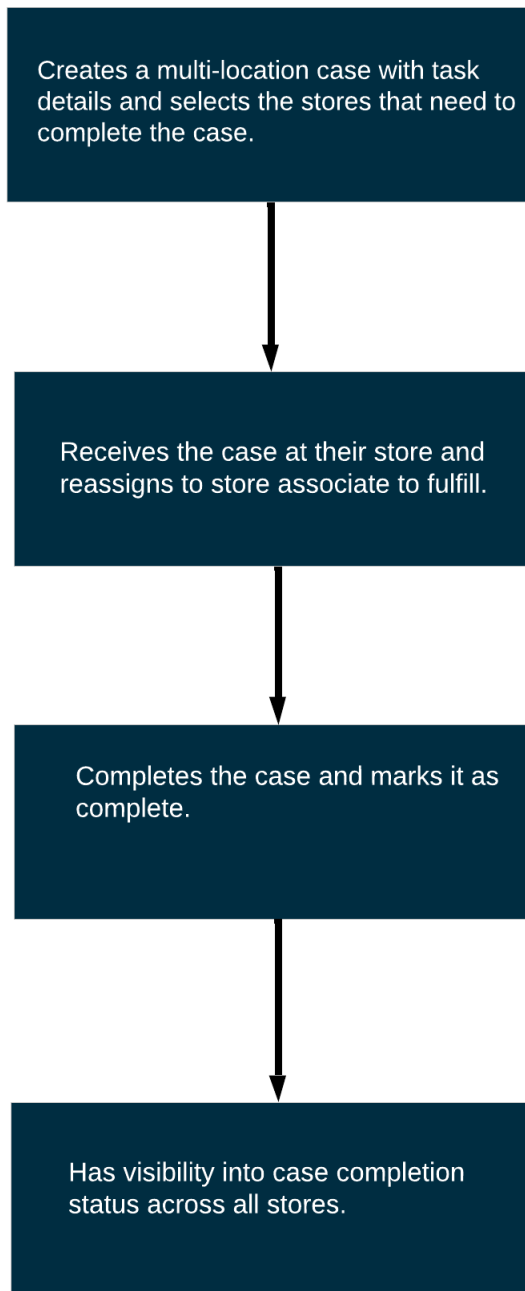
Store Manager



Store Associate



HQ Case Initiator



自動翻訳

1. Retail Task Management アドミニストレーターがアプリケーションを構成します。
2. HQ ケースのイニシエーターは、ケースの詳細を含む複数の場所のケースを作成し、ケースを完了する必要がある店舗を選択します。
3. 店長は店舗でケースを受け取り、履行のために店員に再アサインします。

4. 店員がケースを完了し、完了としてマークします。
5. ケースのイニシエーターは、すべてのストアのケース完了ステータスを表示できます。

## Retail Task Management Core のメリット

ベネフィット	機能	ユーザー
複数店舗ケースジェネレーターを使用して、HQ から複数の小売店に同時に作業をアサインします。これらのケースを小売ポータルで他の要求とともに表示および追跡し、アサインされたすべての場所の完了ステータスを監視します。	小売複数店舗ケース	本社マネージャー、ストアマネージャー、ストアアソシエイト

### 次に探索する内容

Retail Task Management Core の構成および使用の詳細については、以下を参照してください。

- [Retail Task Management Core の詳細](#)
- [Retail Task Management Core の構成](#)
- [での複数店舗ケースの作成 リテールタスク管理コア](#)
- [小売業タスク管理コアの CSM/FSM 構成可能ワークスペースを使用した問題の報告](#)
- [Retail Task Management Core のリファレンス](#)

### 小売複数店舗ケース

小売複数店舗ケースでは、影響を受ける店舗の関連タスクとともに子ケースを作成できます。小売複数店舗ケースでは、店舗レベルの粒度での追跡も可能です。

複数店舗ケースは、プロモーション、鮮度、製品リコール、製品カウントなどのタスク管理ユースケースに活用できます。

このフレームワークにより、複数店舗のユースケースに参加している影響を受ける小売店を選択できます。

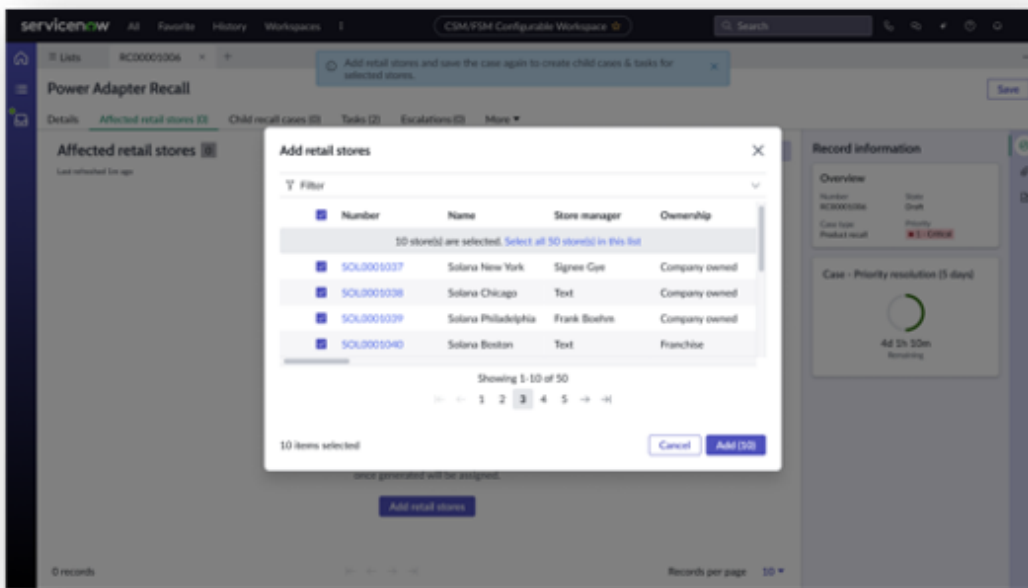
小売複数店舗ケースは、複数店舗ケースを作成するために作成する新しいサービス定義の複数ケース構成の一部として作成された CSM テーブルマップエントリに依存します。

セットアッププロセスの詳細については、「[Retail Task Management Core の構成](#)」を参照してください。

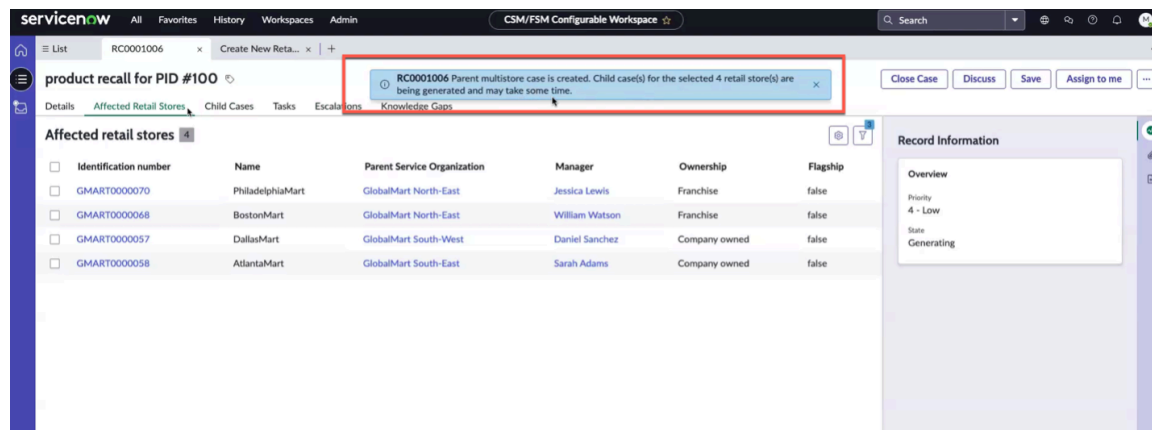
### 小売複数店舗ケースのプロセス

Retail Task Management Core を使用すると、CSM/FSM 構成可能ワークスペースを使用して小売組織の複数店舗ケースを作成できます。

ケースを保存すると、[ 影響を受ける小売店 ] タブが表示され、子ケースを作成する店舗を選択できます。



[送信済み] ケースを選択すると、親の複数店舗ケースが保存され、子ケースの作成プロセスが開始されます。



プロセスの詳細については、「での複数店舗ケースの作成 リテールタスク管理コア」を参照してください。

## Retail Task Management Core の構成

Retail Task Management Core の設定とコンフィギュレーション。

### 構成の概要

#### 1. リテールタスク管理コア のインストール

admin ロールを持っている場合は、Retail Task Management Core アプリケーションをインストールできます。

#### 2. のサービスセクターを有効にする リテールタスク管理コア

サービスセクターをアクティブ化して、複数店舗ケース機能を設定します。

#### 3. の複数ストアケース作成のためのサービス定義の構成 リテールタスク管理コア

複数店舗ケースを作成するための複数ケース作成構成フィールドを含めるようにサービス定義を構成します。

#### 4. Retail Task Management Core の CSM テーブルマップの作成

CSM テーブルマップを作成して、サービス定義で使用する複数店舗ケース構成を作成します。

#### 5. での複数ストア作成のための複数ケース構成テーブルでのエンティティの作成 リテールタスク管理コア

作成したマッピングに基づいて、複数ケース作成構成テーブルにエンティティを作成します。

#### 6. での複数店舗ケースのサービス定義の作成 リテールタスク管理コア

複数店舗作成エンジンを活用して複数店舗の小売ケースを作成するサービス定義を作成します。

### リテールタスク管理コア のインストール

admin ロールをお持ちであれば、リテールタスク管理コア アプリケーションをインストールできます。

#### 始める前に

アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow<sup>®</sup> ストアアプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認します。詳細については、「[ServiceNow 製品またはアプリケーションのエンタイトルメントの取得](#)」を参照してください。

必要なロール：admin

#### このタスクについて

リテールタスク管理コア とともに次のアイテムがインストールされます。

- ロール
- テーブル
- プラグイン

詳細については、「[Retail Task Management Core とともにインストールされるコンポーネント](#)」を参照してください。

#### 手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > **All** (すべて)。
2. フィルター基準と検索バーを使用して、Retail Task Management Core アプリケーションを検索します。  
名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow ストアへのリクエストが必要になることがあります。アクセスしてください  
  
利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアに要求を送信する方法に関する情報を確認するための [ServiceNow Store](#) Web サイト。
3. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow<sup>®</sup> ストアへのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。
4. **[Install (インストール)]** を選択します。

## のサービスセクターを有効にする リテールタスク管理コア

サービスセクターをアクティブ化して、複数店舗ケース機能を設定します。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 次のように移動する。 **All (すべて)** > **Now Experience** フレームワーク > 宣言アクション > リストアクション。
2. **[Specify Client Action]** 属性で **[Case Type Selector]** を検索します。
3. [アクティブ] を **true** に設定します。
4. **[Update (更新)]** を選択します。
5. **注:**  
Utah より前のリリースのユーザーにのみ、次の追加手順を行う必要があります。

次のように移動する。 **All (すべて)** > システムプロパティ > すべてのプロパティ。

6. **sn\_csm\_case\_types.service\_definition\_select** プロパティを検索します。
7. ケースタイプセクターの「製品サービス選択」バージョンを有効にするには、値を**true** に設定します。
8. **[Update (更新)]** を選択します。

タスクの結果

サービスセクターが、Retail Task Management Core で使用するために CSM/FSM 構成可能ワークスペース内でアクティブになりました。

## の複数ストアケース作成のためのサービス定義の構成 リテールタスク管理コア

複数店舗ケースを作成するための複数ケース作成構成フィールドを含めるようにサービス定義を構成します。

始める前に

必要なロール：admin

The screenshot shows the 'Configuring Service Definition form' interface. At the top, there is a breadcrumb trail: 'Configuring Service Definition form' with 'Cancel' and 'Save' buttons. Below this, a message states: 'You are editing a record in the CSM Case Types application (cancel)'. The main area is divided into two columns: 'Available' and 'Selected'. The 'Available' column lists various fields such as 'Application [+]', 'Case type [+]', 'Class', 'Created', 'Created by', 'Display name', 'Domain [+]', 'Domain path', 'Multiple case creation config [+]', 'Package [+]', 'Playbook record generator [+]', 'Protection policy', 'Update name', 'Updated', and 'Updated by'. The 'Selected' column lists fields like 'Name', 'ID', 'Table', 'Customer service type', 'Playbook record generator', 'Service Organizations offering Service', 'i-split [-]', 'Order', 'Active', 'Description', 'i-begin\_split [-]', 'Image', 'Default table field values', and 'Multiple case creation config'. Below these columns are 'Cancel' and 'Save' buttons. At the bottom, there is a 'Form view and section' section with a 'View name' dropdown set to 'Default view' and a 'Section' dropdown set to 'Service Definition'. To the right is a 'Create new field' section with input fields for 'Name', 'Database column name', 'Type' (set to 'String'), and 'Field length' (set to 'Small (40)', with an 'Add' button below it. At the bottom left, there are 'Related Links' and a 'Show versions' link.

## 手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > サービス定義.
2. フォームヘッダーを選択して長押し (または右クリック) し、 構成 > フォームレイアウト.
3. [複数ケース作成構成] フィールドを [利用可能] から [選択済み] に移動します。
4. [Save (保存)] をクリックする。

## タスクの結果

複数ストアケース作成機能を利用するサービス定義は、複数ケース作成構成フィールドを使用して有効にします。

## 注:

リストビューが親ケース関連リストを含むように構成されていることを確認し、親ケースの [アサイン先] フィールドを削除するようにフォームビューを構成します。

## Retail Task Management Core の CSM テーブルマップの作成

CSM テーブルマップを作成して、サービス定義で使用する複数店舗ケース構成を作成します。

## 始める前に

必要なロール: admin

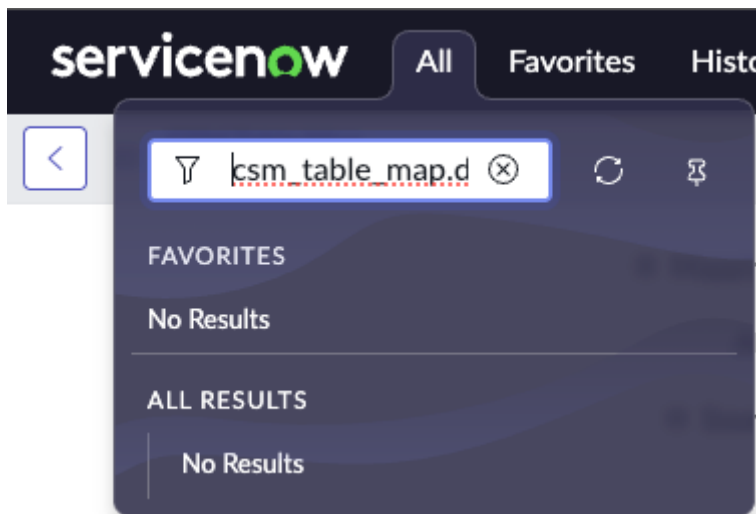
必要なスコープ: Retail Task Management Core。

## このタスクについて

前の例では、小売ケースはこのテーブルマッピングの親ケースタイプと子ケースタイプの両方です。これは、小売業ケースタイプの親ケースの場合、子ケースもこのタイプになることを意味します。

## 手順

1. [すべて] に移動し、「**csm\_table\_map.do**」を検索します。



2. Enter を押します。
3. **[CSM テーブルマップ]** にマッピング名を入力します。
4. [ソーステーブル] で、複数店舗ケースの目的親テーブルを選択します。
5. [ターゲットテーブル] で、複数店舗ケースに必要な子テーブルタイプを選択します。
6. **[Submit (送信)]** を選択します。

## タスクの結果

複数店舗ケース作成機能を利用するサービス定義が、複数ケース作成構成フィールドを使用して有効になりました。

このマッピングを作成したら、フィールドマッピングを使用して、親ケースから子ケースにマッピングするフィールドを定義します。このマッピングは、少なくとも次のフィールドに対して行う必要があります。

- 説明
- 簡単な説明
- 優先度
- Assigned to (アサイン先)

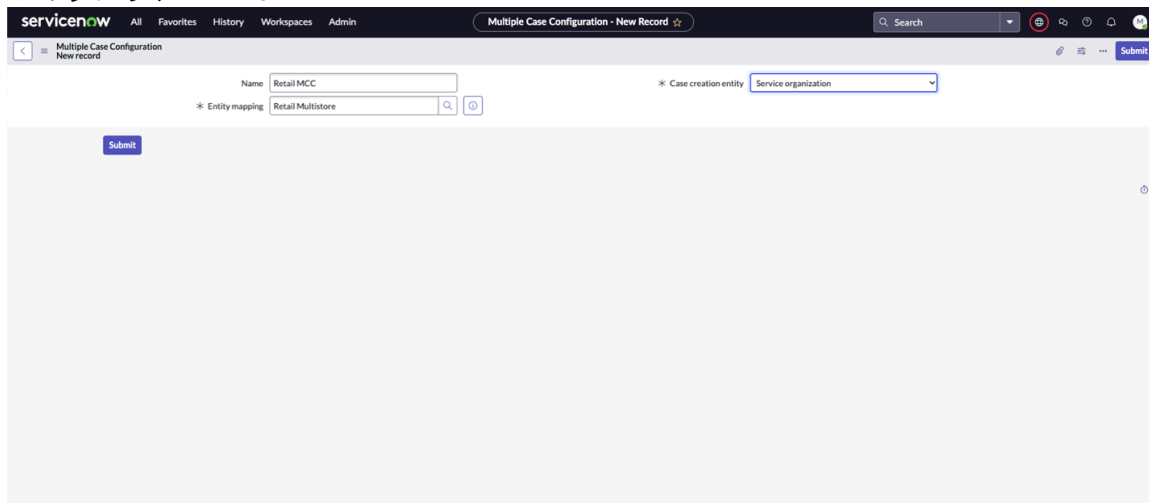
での複数ストア作成のための複数ケース構成テーブルでのエンティティの作成 リ  
テーブルタスク管理コア

作成したマッピングに基づいて、複数ケース作成構成テーブルにエンティティを作成します。

## 始める前に

必要なロール：admin

## このタスクについて



### 手順

1. [すべて] に移動し、「sn\_case\_creation\_config.do」を検索します。
2. Enter を押します。
3. [複数ケース構成] テーブルで、次のフィールドに入力します。

フィールド	[Name (名前)]
[Name (名前)]	この複数ケース構成の名前。
エンティティマッピング	この複数ケース構成のエンティティマッピングを選択します。 この値は、この構成に対するソーステーブルとターゲットテーブルを決定します。
ケース作成エンティティ	複数のケースを作成するフィールドを指定します。 [サービス組織] を選択します。

4. [Save (保存)] をクリックする。

### タスクの結果

複数のケース構成テーブルにエンティティが作成されました。

### での複数店舗ケースのサービス定義の作成 リテールタスク管理コア

複数店舗作成エンジンを活用して複数店舗の小売ケースを作成するサービス定義を作成します。

### 始める前に

必要なロール：admin

## このタスクについて

## 手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > サービス定義。
2. [ 名前 ] フィールドと **[ID]** フィールドに入力します。
3. テーブル フィールドで、小売ケース **[sn\_retail\_case]** を選択します。
4. [複数ケース作成構成] で、このサービス定義に対して作成された複数ケース作成を選択します。

**i** 注:

詳細については、「での複数ストア作成のための複数ケース構成テーブルでのエンティティの作成 リテールタスク管理コア」を参照してください。

5. 必要に応じて、他のフィールドに入力します。  
これらのフィールドの詳細については、「<https://www.servicenow.com/docs/bundle/xanadu-customer-service-management/page/product/customer-service-management/task/create-csm-service-definition.html>」を参照してください。

## タスクの結果

複数のケースを作成するために利用できる新しいサービス定義が作成されました。

## での複数店舗ケースの作成 リテールタスク管理コア

HQ から複数の小売店に同時に作業をアサインする複数店舗ケースを作成します。

1. での親複数店舗ケースの作成 リテールタスク管理コア

小売タスク管理コアを使用して、小売組織の親複数店舗ケースを作成します。

2. 小売業タスク管理コアでの子ケースの管理

Retail Task Management Core で親複数店舗ケースから作成された子ケースを管理します。

3. 小売複数店舗ケースのステータス

小売複数店舗の親ケースと子ケースで可能なすべての状況。

## での親複数店舗ケースの作成 リテールタスク管理コア

リテールタスク管理コアを使用して、小売組織の親複数店舗ケースを作成します。

始める前に

必要なロール:sn\_retail.support\_agent

**i** 注:

プラットフォームまたはインスタンスの問題が原因で子ケースの作成に失敗した場合、再試行メカニズムはありません。その結果、親ケースは エラーありで [キャンセル] としてマークされます。この状況では、最初から親ケースを作成します。

手順

1. **CSM/FSM** 構成可能ワークスペースで、[小売ケース] に移動します。
2. **[New (新規)]** を選択します。
3. サービスセクターで、複数店舗のケース作成機能を備えたサービス定義を選択し、[ケースを作成] を選択します。
4. 複数店舗の小売ケースでは、必要に応じて初期の詳細を入力します。
5. **[Save (保存)]** をクリックする。

最初のケース情報を入力してケースを保存すると、[影響を受ける小売店] タブが表示されます。[影響を受ける小売店] タブでは、選択した店舗の子ケースを作成できます。

6. 複数店舗の小売ケースで、[影響を受ける小売店] に移動します。
7. [小売店の追加] を選択します。
8. チェックボックス列を使用して子ケースとして追加する店舗を選択し、[追加] を選択します。

複数店舗のケース作成にはエリア、地域、地区、または部門が含まれていないため、ここでは小売店のみを選択できます。

すべてを選択することもできます。

9. **[Save (保存)]** をクリックする。

**i** 注:

[保存] を選択しても、ケースは作成用に送信されません。[ケースを送信] を選択するまでは、引き続きケースを追加、編集、または削除できます。次に、親の小売ケースが送信され、子ケースの作成プロセスが開始されます。

10. すべての子ケースを追加してレビューしたら、[ケースを送信] を選択して親ケースを送信します。その後、子ケースの生成が開始されます。
11. ケースが送信されると、[子ケース] という新しい関連リストが表示され、生成プロセスの完了後にこの親ケースに対して作成されたすべての子ケースが表示されます。
12. オプション: [タスク] 関連リストを使用して、この親ケースにタスクを追加します。
13. オプション: 必要に応じて、[その他] メニューから [ケースをエスカレート] または [ナレッジギャップを報告] を使用します。
14. すべての子ケースが十分にクローズされたら、[ケースをクローズ] を使用して親ケースをクローズします。

小売業タスク管理コアでの子ケースの管理

Retail Task Management Core で親複数店舗ケースから作成された子ケースを管理します。

始める前に

必要なロール:sn\_retail.manager\_fulfiller

必要な責任:ストアマネージャー - 履行者。

ロールと責任の追加については、「[リテールコア ユーザーにロールを割り当てる](#)」を参照してください。

このタスクについて

複数店舗ケースから作成された子ケースは、履行のために sn\_retail.associate\_fulfiller ロールを持つユーザーに再アサインすることも、マネージャー自身が履行することもできます。

手順

1. CSM/FSM 構成可能ワークスペースで、[ 小売ケース] に移動します。
2. 管理する小売業ケースを選択します。
3. 必要に応じて、[ アサイン先 ] フィールドを使用してケースをアサインします。
4. [アクティビティ] パネルに、親ケース番号が表示されます。
5. ケースを履行し、必要に応じて管理します。

小売複数店舗ケースのステータス

次の表に、小売複数店舗の親ケースと子ケースで考えられるすべての状況を示します。

小売複数店舗の親ケースのステータス

次の表に、小売複数店舗の親ケースで考えられるすべての状況を示します。

状況	説明
ドラフト	親ケースがまだドラフト状況であり、まだ送信されていないことを示します。
生成中	親ケースが送信され、子ケースが現在生成中であることを示します。
オープン	親ケースがオープンであることを示します。
エラーでキャンセル	通常はインスタンスまたはプラットフォームの問題により、親ケースがキャンセルされたことを示します。生成された子ケースは自動的にキャンセルされ、この親ケースを再作成する必要があります。
クローズ済み	親ケースがクローズされたことを示します。

小売複数店舗の子ケースのステータス

状況	説明
新規	子ケースが新しく作成されることを示します。
オープン	子ケースがオープンであることを示します。

エラーでキャンセル	通常はインスタンスまたはプラットフォームの問題により、親ケースがキャンセルされたことを示します。生成された子ケースは自動的に生成されるため、この親ケースを再作成する必要があります。
解決済み	子ケースが解決済みとしてマークされたことを示します。
クローズ済み	子ケースがクローズされたことを示します。

## 小売業タスク管理コアの **CSM/FSM** 構成可能ワークスペースを使用した問題の報告

安全上の問題、機器の誤動作、緊急の問題など、店舗内で発生した問題を CSM/FSM 構成可能ワークスペースから直接報告します。

始める前に

- i 注:**  
問題の報告 サービス定義は、小売業 ベース ケースから構築され、複数ケースのサービス定義ではありません。

Retail Task Management Core がインストールされている場合、Retail ポータルの 問題の報告 カタログ項目には、新しい 問題の報告 サービス定義が自動的に含まれます。

Retail Task Management Core がインストールされていない場合、Retail Core で 問題の報告 レコード プロデューサーを使用して作成されたサポート案件には、このサービス定義は含まれません。

必要なロール：なし

手順

1. CSM/FSM 構成可能ワークスペースで、[ 小売ケース] に移動します。
2. **[New (新規)]** を選択します。
3. サービスセクターで、問題の報告 サービス定義を選択し、[ ケースを作成] を選択します。
4. 必要に応じて詳細を入力します。
5. **[Save (保存)]** をクリックする。

## Retail Task Management Core のリファレンス

参照トピックには、Retail Task Management Core コンポーネントに関する追加情報が記載されています。

### Retail Task Management Core とともにインストールされるコンポーネント

Retail Task Management Core プラグインを有効にすると、テーブル、ユーザー ロール、ビジネス ルールなどのいくつかのタイプのコンポーネントがインストールされます。

### Retail Task Management Core とともにインストールされるプラグイン

名前	説明
----	----

小売業コア com.sn_retail_core	小売タスク管理コアで使用される小売ベースケースの機能とロールを提供します。
マルチケース作成 com.sn_multi_case_creation	複数店舗ケース作成のフレームワークを提供します。

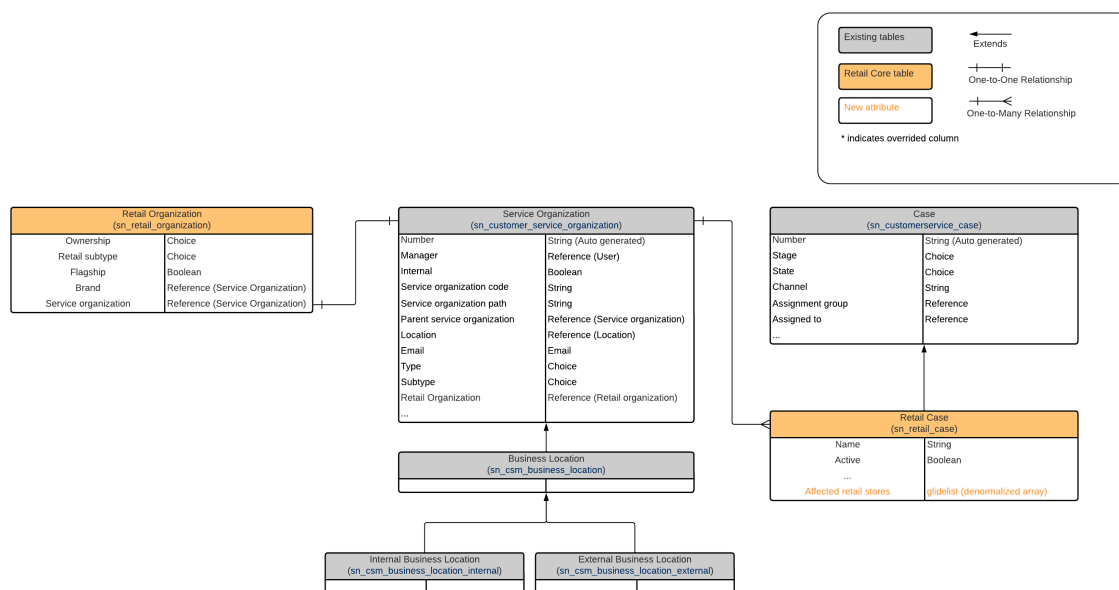
**i** 注:

Retail Core が既にインストールされている場合、 **com.sn\_multi\_case\_creation** プラグインのみが Retail Task Management Core とともにインストールされます。

### 小売業タスク管理コアデータモデル

データモデルとロールの関係図を表示して、Retail Task Management アプリケーションについて学習します。これらの図は、アプリケーション内のテーブルとロールの関係を示し、Retail Task Management アプリケーションの動作の全体像を示しています。

### 小売業タスク管理のデータモデル



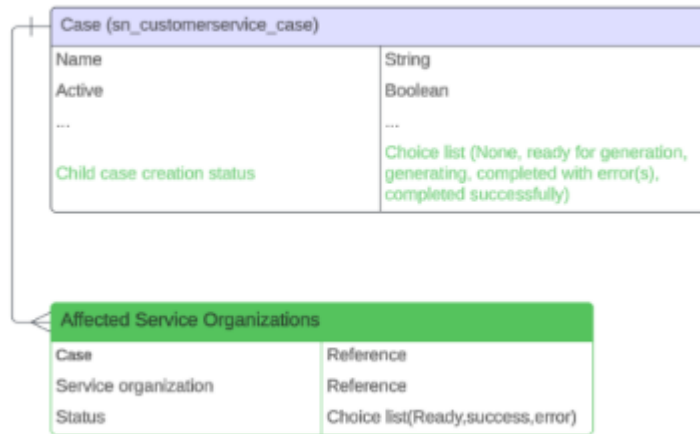
Retail Task Management Core をインストールすると、影響を受ける小売店 フィールドが小売ケース [sn\_retail\_case] テーブルに導入されます。

小売ケース [sn\_retail\_case] テーブルの [影響を受ける小売店] フィールドは、複数のケース作成コンテキストのリスト内に影響を受ける小売店を生成するために使用されます。

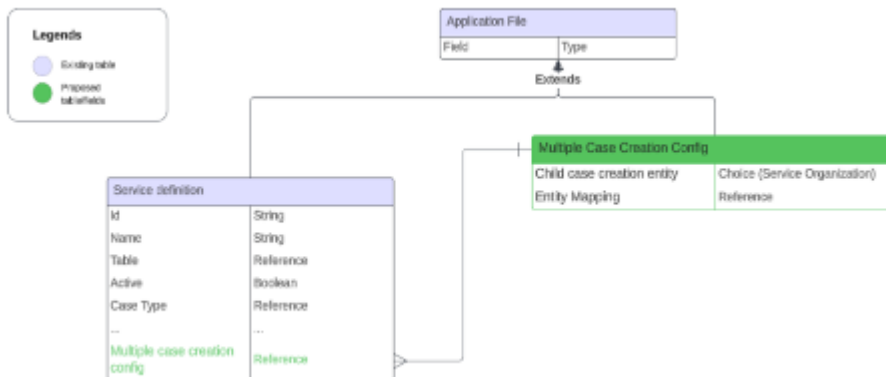
### マルチケース作成フレームワークプラグインによって導入された変更

Retail Task Management Core をインストールすると、複数ケース作成プラグインが自動的にインストールされ、子ケース作成の状態を追跡するための新しい内部フィールドの子ケース作成ステータスが追加されます。子ケースの作成が正常に完了すると、親ケースのメイン [ステータス] フィールドは [オープン] に設定されます。

マルチケース作成プラグインでは、影響を受けるサービス組織という新しい内部テーブルも導入されています。このテーブルには、サービス組織 (SO) とケース間の多対 1 のマッピングが維持されます。



**注:** 子ケース作成ステータスフィールドと [影響を受けるサービス組織] テーブルの両方がエンドユーザーに対して非表示になります。これらは、ケース作成プロセスを管理および追跡するために、マルチケースエンジンによって内部的にのみ使用されます。



複数ケース作成プラグインをインストールすると、複数ケース作成構成フィールドがサービス定義テーブルに追加されます。このフィールドは、プラグインのインストール中に作成されるマルチケース作成構成という新しいテーブルを参照します。

マルチケース作成構成テーブルには、複数のケースの作成に必要な情報が含まれています。

これらのフィールドが複数ストアの作成プロセスにどのように関連するかの詳細については、「[Retail Task Management Core の構成](#)」を参照してください。